

# Guía práctica de uso de Vi-Sor

---



**Vi-Sor** es un Sistema de Comunicación Accesible, que permite resolver las dificultades de comunicación entre Personas en Situación de Discapacidad Auditiva o personas que hablen un idioma distinto al español y un ejecutivo de atención a Público.

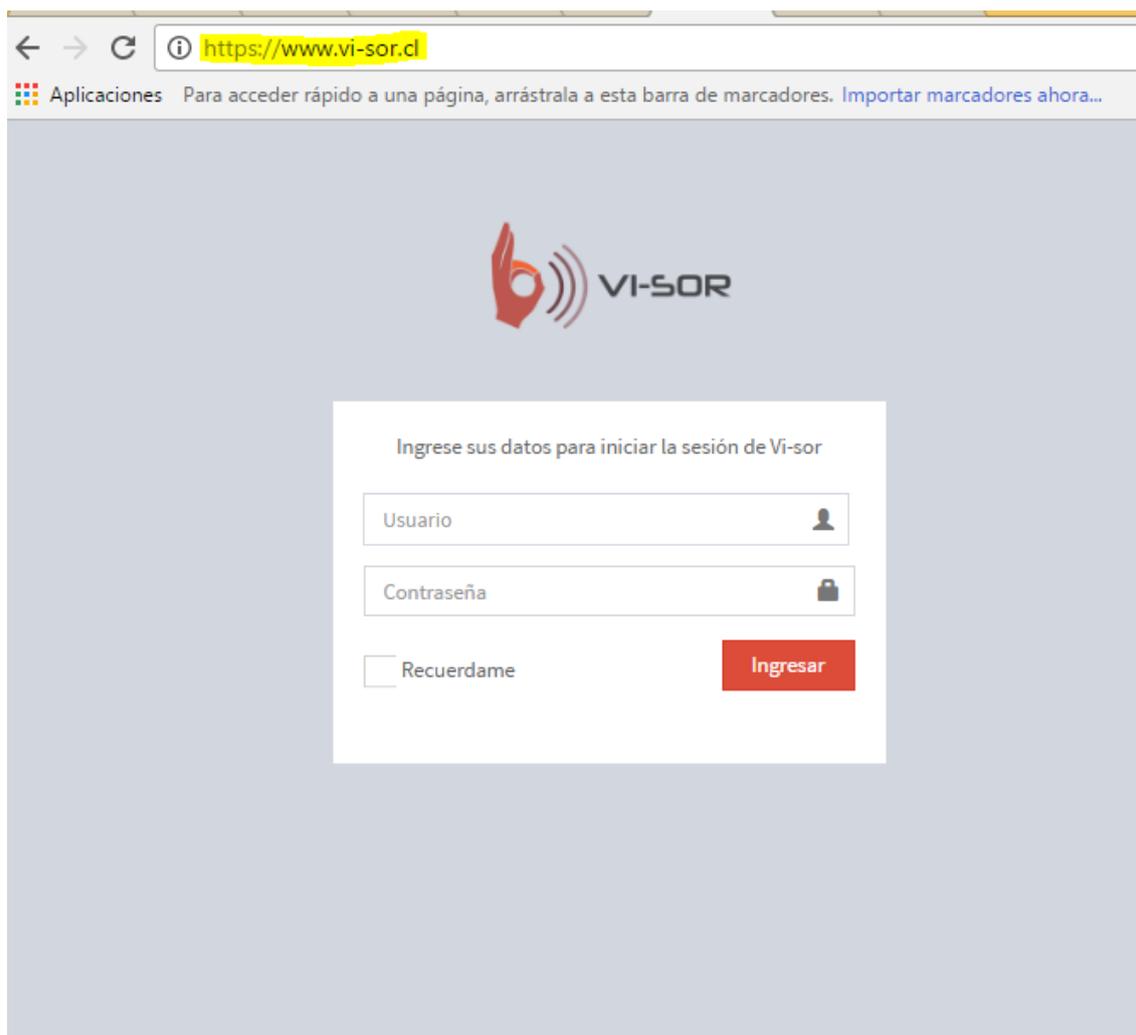
Esta aplicación web permite facilitar la comunicación entre estos clientes y la empresa a través de sus canales de atención presencial por medio de una video-conferencia entre el Ejecutivo de atención a Público y los clientes en Situación de Discapacidad Auditiva o personas que hablen un idioma diferente al español, por medio de un facilitador de la comunicación experto en lengua de Señas Chilena u otros idiomas.

A continuación se detalla paso a paso el uso del aplicativo web.

PASO 1.-

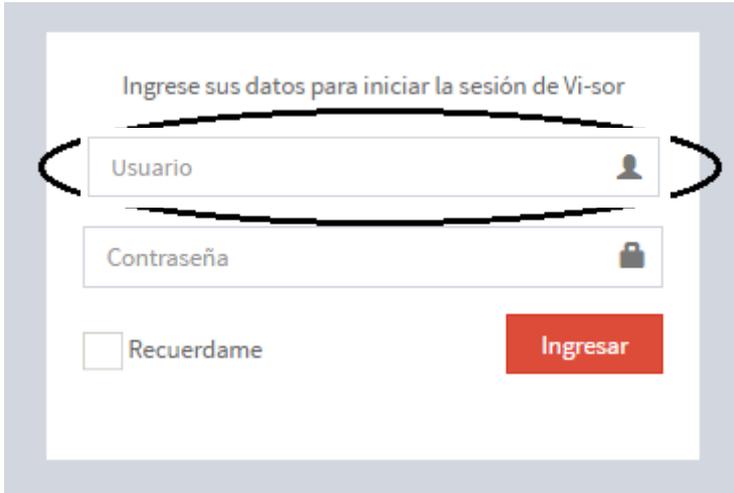
Accede a vi-sor.cl, en el PC de escritorio del Ejecutivo de Atención a público, a través de

Google Chrome  , al sitio <https://www.vi-sor.cl>



PASO 2.-

Ingresa tu nombre usuario de "USUARIO"



Ingresa sus datos para iniciar la sesión de Vi-sor

Usuario 

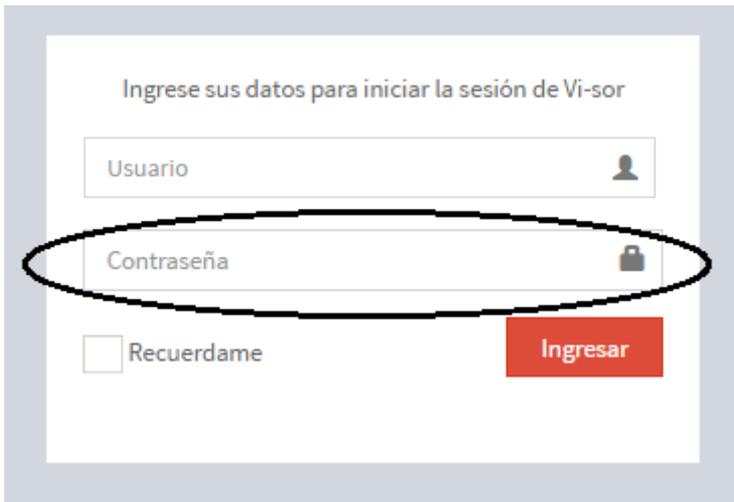
Contraseña 

Recuerdame

The image shows a login form with a title "Ingresa sus datos para iniciar la sesión de Vi-sor". It contains two input fields: "Usuario" and "Contraseña". The "Usuario" field is circled in black. Below the fields are a "Recuerdame" checkbox and an "Ingresar" button.

PASO 3.-

Ingresa tu contraseña de "USUARIO" (Recuerda que siempre es la misma contraseña)



Ingresa sus datos para iniciar la sesión de Vi-sor

Usuario 

Contraseña 

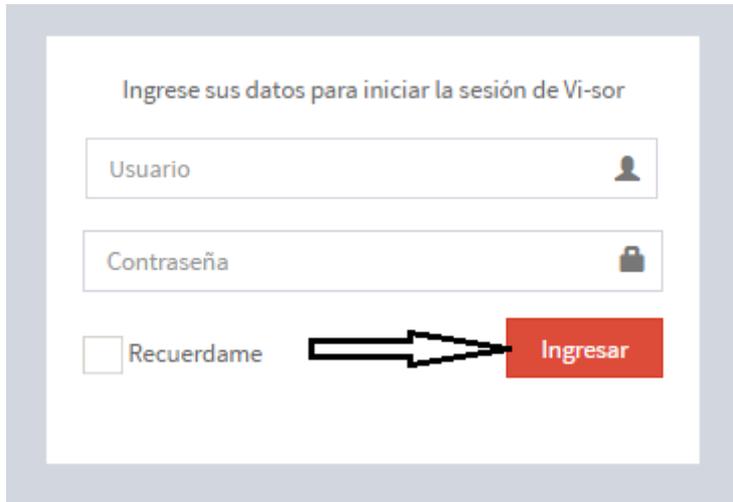
Recuerdame

The image shows the same login form as in the previous step. In this step, the "Contraseña" field is circled in black.



#### PASO 4.-

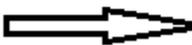
Pincha en el botón “INGRESAR”



Ingrese sus datos para iniciar la sesión de Vi-sor

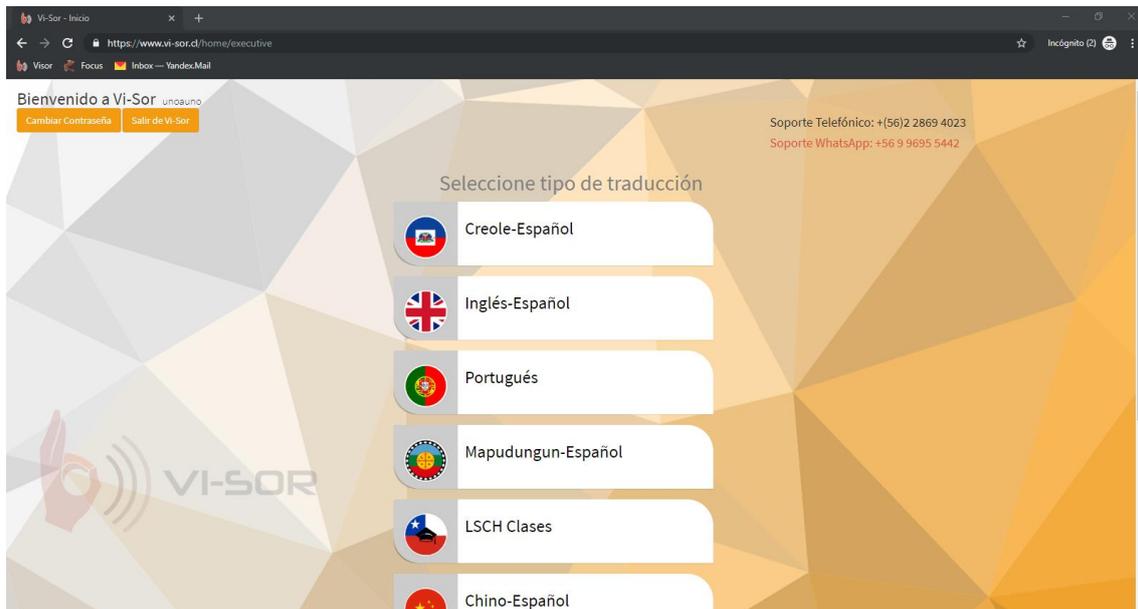
Usuario 

Contraseña 

Recuerdame  **Ingresar**

#### PASO 5.-

Al ingresar los datos correctamente al sistema como “EJECUTIVO” se mostrará la siguiente ventana, quedando el sistema listo para su uso.



Vi-Sor - Inicio

https://www.vi-sor.cl/home/executive

Bienvenido a Vi-Sor undauuno

[Cambiar Contraseña](#) [Salir de Vi-Sor](#)

Soporte Telefónico: +(56)2 2869 4023  
Soporte WhatsApp: +56 9 9695 5442

Seleccione tipo de traducción

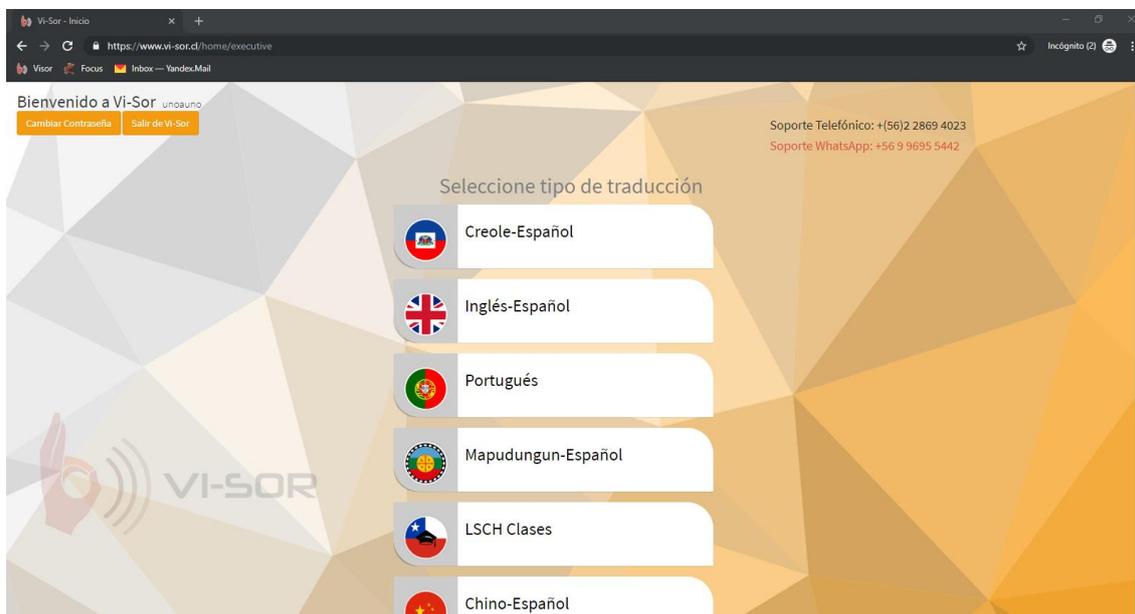
-  Creole-Español
-  Inglés-Español
-  Portugués
-  Mapudungun-Español
-  LSCH Clases
-  Chino-Español

VI-SOR



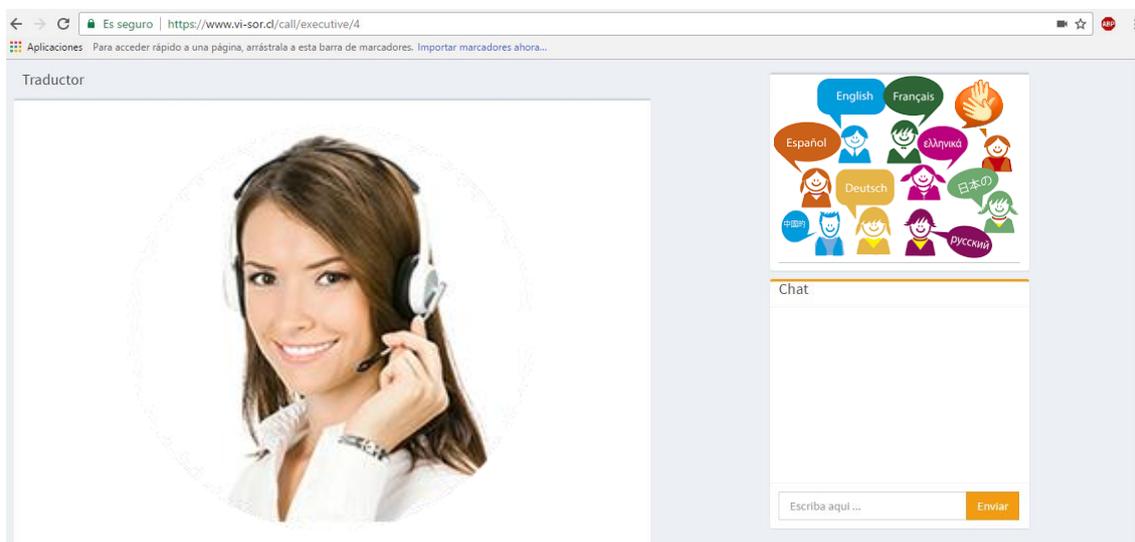
## PASO 6.-

Para realizar una llamada de Vi-Sor, pinchar sobre el botón del lenguaje que requiera utilizar.



## PASO 7.-

Una vez realizada esta acción, se levantará la llamada de audio y video para el uso de Vi-Sor.



## Paso 8.-

Girar el computador hacia el Usuario para su atención y utilizar los auriculares para contactar al Traductor o Intérprete.



## Tabla de Problemas Frecuentes

SÍNTOMA	PROBLEMA	SOLUCIÓN	VERIFICACIÓN
No puedo acceder a la aplicación	Error de Login	Solicitar las credenciales a Soporte Vi-Sor f: 22869 4023 o 9 9695 5442 indicando su sucursal	Ingreso correcto a la aplicación web
No se abren los videos	Navegador equivocado	Abrir Vi-Sor en Google Chrome, ingresar usuarios y contraseñas	Verificar la realización de la llamada
No veo el video del Traductor o Intérprete	Lentitud en la Red de internet	Solicitar al Traductor o Intérprete vía chat terminar la llamada para posteriormente realizar una nueva.	Verificar que los audios y videos se desplieguen correctamente
No me escucha el Traductor o Intérprete	Micrófono de mi auricular en "mute"	Verificar el <i>switch</i> de cancelación de micrófono en el auricular, o, verificar el volumen en "Dispositivos de grabación" de Windows. Pinchar con botón derecho del mouse sobre el ícono de sonido en la barra de herramientas, seleccionar "Dispositivos de grabación" y verificar los niveles de "Micrófono" y "Amplificación", los niveles ideales son: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Micrófono 100</li> <li>- Amplificación +10dB</li> </ul>	Verificar si el Traductor o intérprete escucha lo que hablo
No se ven los videos en la aplicación web	Permitir el uso de la cámara web y otros periféricos en el navegador Google Chrome	Terminar la llamada y realizar una nueva, aceptar la solicitud de permisos siempre que el navegador lo requiera	Verificar que los videos se desplieguen y se produzca la comunicación
Verifico que los dispositivos de audio están operativos, pero no tengo audio	Problemas de cookies y/o cache	Dirigirse a la esquina superior derecha del navegador Google Chrome y abrir el "Historial", luego seleccionar la pestaña "Borrar datos de navegación", seleccionar "Cookies y otros datos de sitios y complementos" junto con "Archivos e imágenes almacenadas en el cache". Luego, cerrar todas las pestañas y ventanas de Chrome abiertas y volver a abrir una nueva, ingresar a vi-sor.cl y realizar una nueva llamada, permitir el uso de los periféricos y cámara web.	Comprobar el funcionamiento de los periféricos en la llamada.
No aparecen los auriculares en los "Dispositivos de reproducción" de Windows	El computador no reconoce el Dispositivo USB disponibilizado	Remover el dispositivos USB y volver a conectarlo. Si el problema persiste reiniciar el computador de escritorio	Verificar si el dispositivo está visible haciendo click con botón derecho sobre el ícono de de sonido, ubicado en la parte

	para el uso de Vi-Sor		inferior derecha de la barra de tareas de Windows
No recuerdo el sitio web de Vi-Sor	No se puede acceder a la plataforma Vi-Sor	Ingresar a <a href="https://www.vi-sor.cl">https://www.vi-sor.cl</a> siempre por Google Chrome	Verificar el acceso a login de la plataforma
No recuerdo el nombre usuario y contraseña	Nombre usuario olvidado	El nombre usuario de cada sesión está asociado al nombre de la Sucursal y podrá ser solicitado a Soporte Vi-Sor f: 22869 4023 o al +569 9695 5442	Verificar el correcto acceso a la plataforma de Vi-Sor

